



## 22. Gestión de cambios

### Objetivo:

Estandarizar los métodos y procedimientos que permitan dar un trámite eficaz y eficiente a los cambios normales, de emergencia y estándar con el fin de reducir al mínimo el impacto sobre el servicio ante cualquier inconveniente presentado, garantizando el mejoramiento día a día en la prestación de los servicios TI y registrando todas las modificaciones, adiciones o eliminaciones de CI que se realizan desde el proceso en la base de datos de la gestión de la configuración CMDB.

### Alcance:

La recepción y verificación de las solicitudes de cambios normales, de emergencia y estándar realizadas por el solicitante, aplica para todos los servicios tecnológicos que reciba el SENA.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Proactivos**







## 23. Gestión de procesos



### Objetivo:

La gestión de procesos está orientada a la revisión documental, adherencia de los procesos y la medición de madurez, para la gestión adecuada de los servicios TIC, generando valor, bajo los estándares de calidad definidos.

### Alcance:

Aplica para todos los procesos ITIL y los servicios ofertados en el catálogo de servicios TIC del SENA.

En la gestión de procesos únicamente se realizará la revisión documental a las Guías Operacionales.

**Digitales somos<sup>+</sup> | Innovadores**







## 21. Gestión de accesos

### Objetivo:

Ofrecer y controlar el acceso a los usuarios de los servicios TIC y sistemas de información del SENA garantizando que los accesos otorgados se utilicen apropiadamente según los lineamientos de seguridad.

### Alcance:

Aplica sobre los requerimientos de acceso solicitados para hacer uso de los servicios TIC del SENA y sistemas de información del SENA.

### La Gestión de Acceso se encarga de:

- Otorgar los accesos a los sistemas de información del SENA de acuerdo con las políticas de seguridad definidas, contribuyendo con la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Asegurar que sólo usuarios autorizados pueden acceder a ellos o modificarlos repetitivos o de alto impacto, hasta la solución y cierre del problema.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Competitivos**

